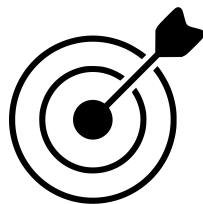


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria e SIC

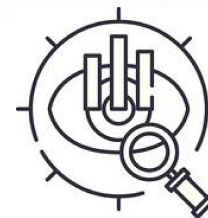
Relatório Extraído em 07/10/2022
Período Analisado: 01/08/2022 a 31/08/2022





Missão

Garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de controle social e transparência, além de propor melhorias contínuas na prestação do serviço público.



Visão

Ser referência no Estado em Ouvidoria Pública Municipal, consolidando-se como um órgão ético e confiável na comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão municipal.



Valores

Ética
Transparência
Respeito ao cidadão
Comprometimento
Equidade
Paixão em atender bem

APRESENTAÇÃO



No mês de agosto do ano de 2022, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

07 Pedidos de Acesso à Informação deferidos.
943 Manifestações de Ouvidoria.

O presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos registrados em nosso sistema digital no período de 01 a 31 de Agosto de 2022.

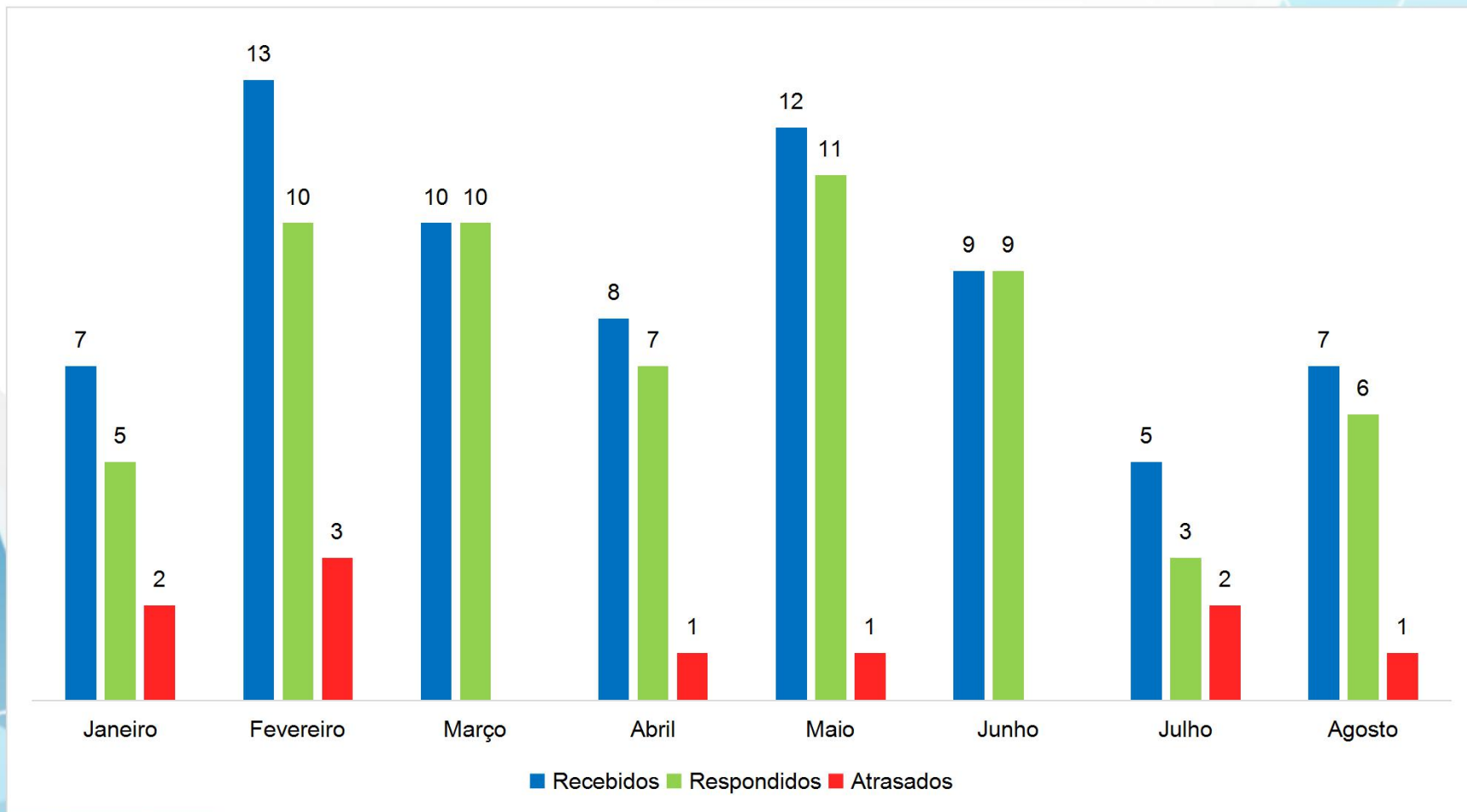
Os dados apresentados auxiliarão a gestão pública municipal a identificar os principais problemas locais, servindo como orientação para a melhoria da qualidade dos serviços públicos assim como para o planejamento de políticas públicas mais eficientes.

Importante informar que em decorrência das infiltrações das águas das fortes chuvas, ocorridas recentemente no município, a sede da Ouvidoria Geral precisou excepcionalmente que continuasse suspenso o atendimento presencial retornando apenas em 09/08/2022.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ACESSO À INFORMAÇÃO



Obs: Neste gráfico foram incluídos apenas os Pedidos de Acesso à Informação deferidos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2022.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Recebidos
17

Deferidos
07

Indeferidos
10

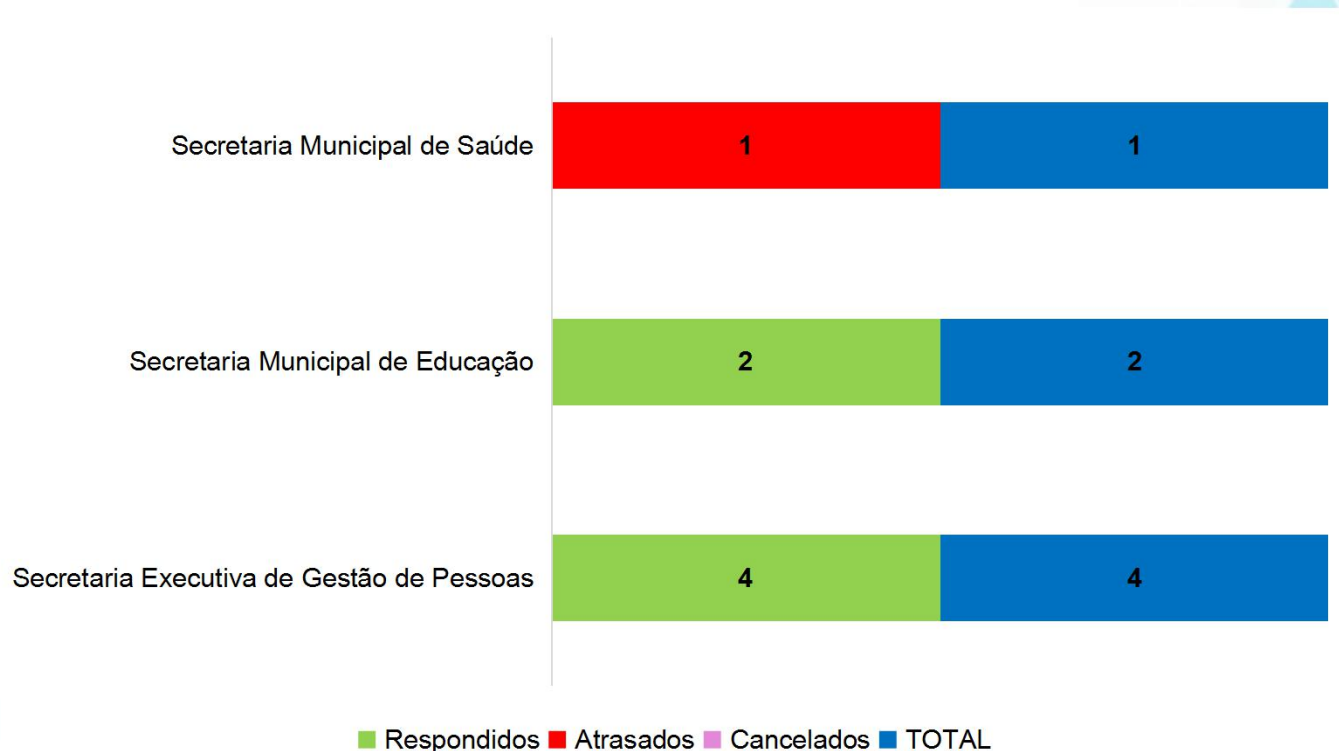
Respondidos
06

Atrasados
01

Foram registrados em nosso sistema eletrônico 17 Pedidos de Acesso à Informação (PAI). Do total de registros, 07 se configuraram como Pedido de Acesso à Informação.

10 registros foram solicitações de informações simples respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral ou cancelados por falta de dados essenciais para dar seguimento ao tratamento.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR UNIDADE GESTORA

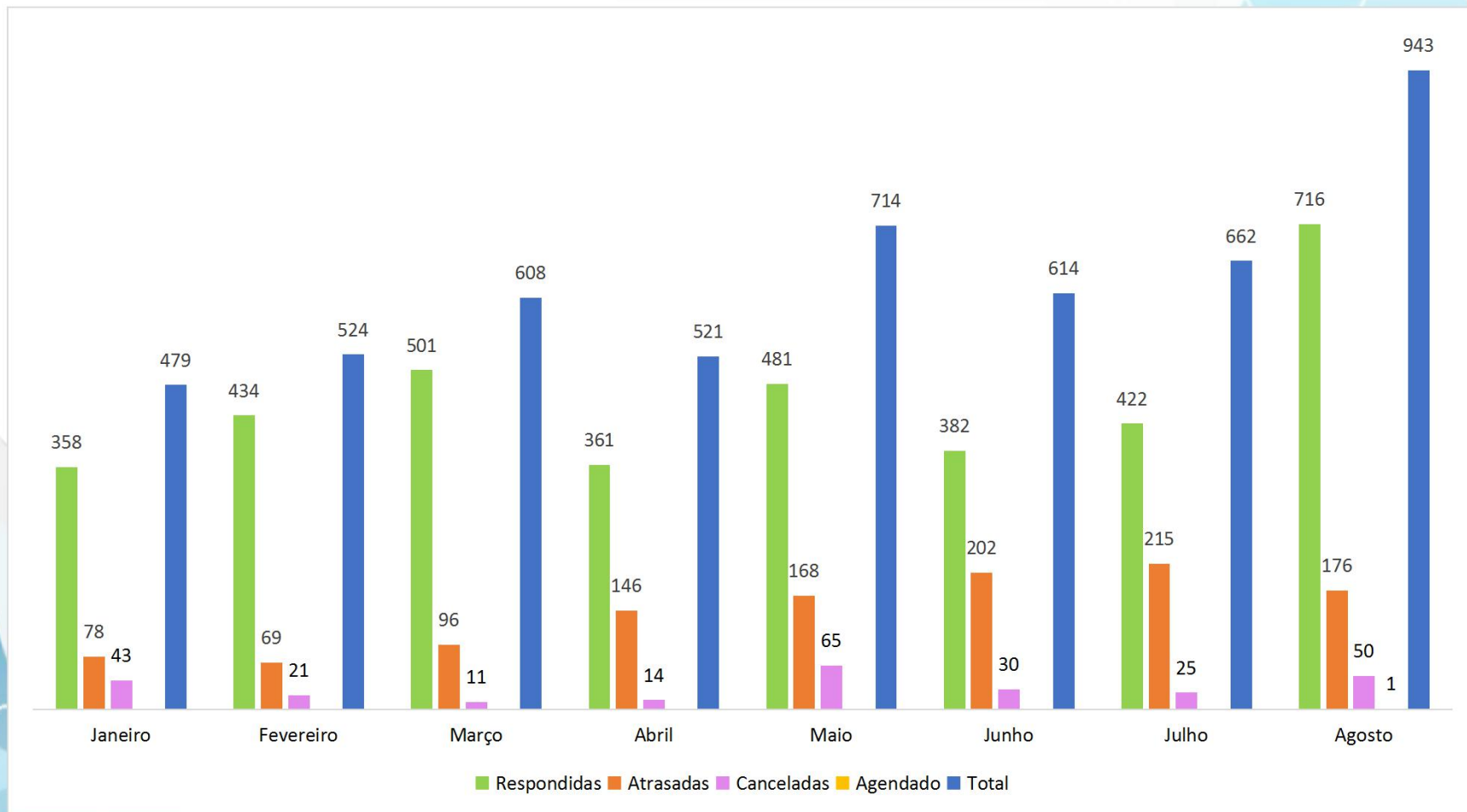


Obs: Neste gráfico foram incluídos os Pedidos de Acesso deferidos. As Secretarias que não foram citadas, não receberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de agosto de 2022.



MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Panorama Comparativo das Manifestações de Ouvidoria



CANAIS DE ATENDIMENTO



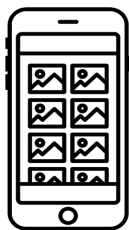
Site
600



Telefone
77



E-mail
66



Aplicativo
eOuve
26



Conselho de
Usuários
09



Whatsapp
102



Fale Conosco
01



Reclame Aqui
03



Outras
Ouvidorias
03



Presencial
56

Entre as formas de registro o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 600 manifestações, seguido pelo whatsapp com 102 registros.

INDICADORES

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



Concluídas
716



Atrasadas
176



Canceladas
50



Agendadas
1

Resolutividade
81,3%

Para o percentual de resolutividade foi considerado o somatório das manifestações concluídas e canceladas.

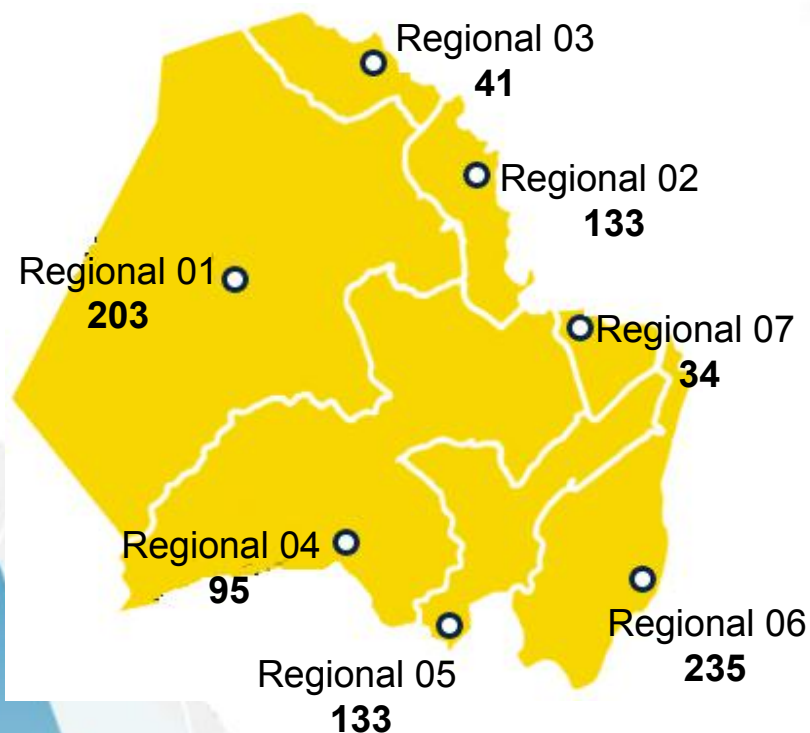
INDICADORES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	400
	SOLICITAÇÃO	386
	DENÚNCIA	19
	SUGESTÃO	05
	ELOGIO	16
	INFORMAÇÃO	117

19 Manifestações
relacionadas à
denúncias e
reclamações contra
servidores públicos.

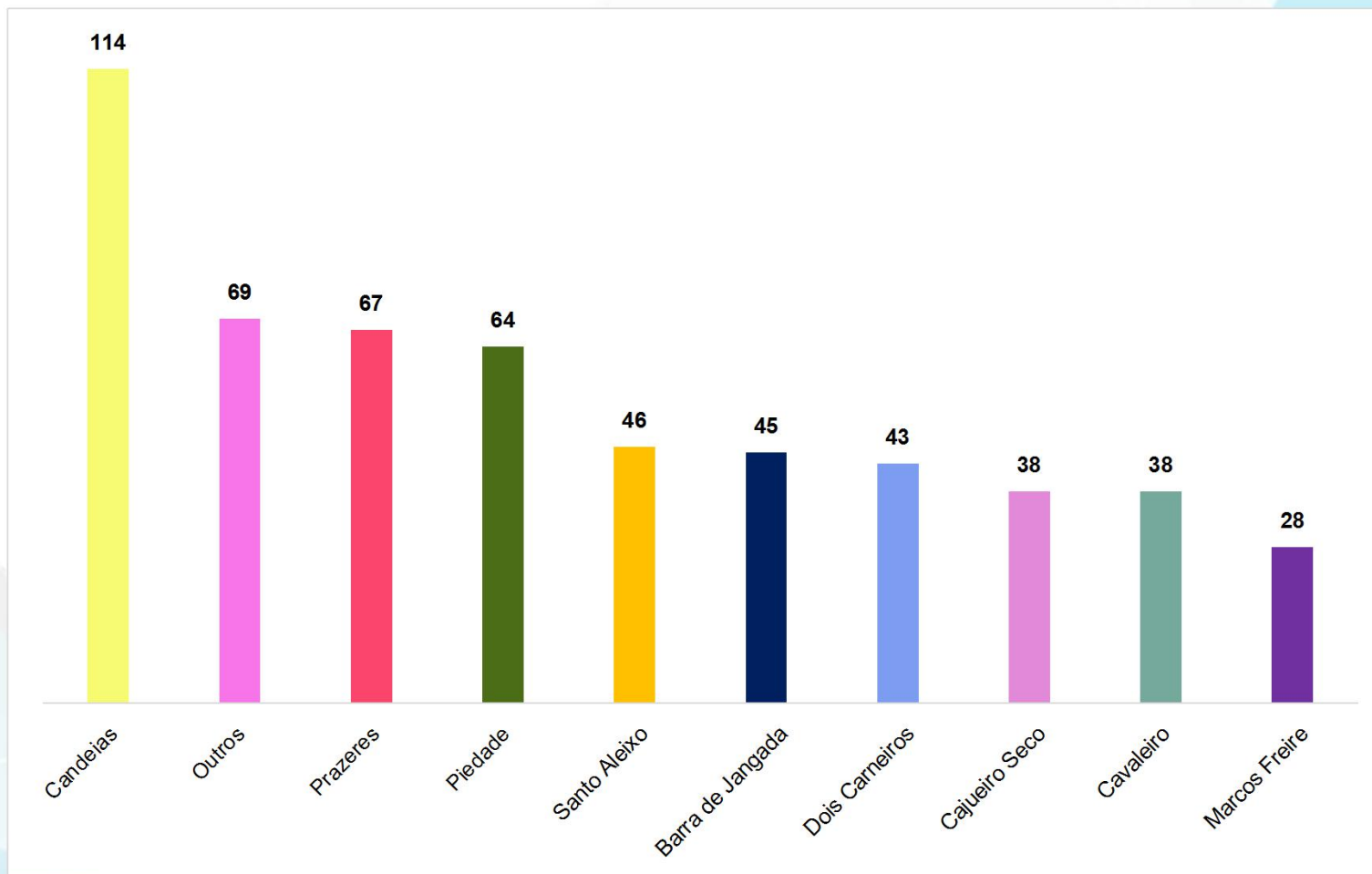
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA



Região	Cancelado	Concluído	Atrasadas	Agendado	Total
Regional 01 - Jaboatão Centro	18	154	31		203
Regional 02 - Cavaleiro	14	96	23		133
Regional 03 - Curado	2	29	10		41
Regional 04 - Muribeca	3	88	3	1	95
Regional 05 - Prazeres	8	109	16		133
Regional 06 - Praias	3	166	66		235
Regional 07 - Guararapes	1	22	11		34
Não Informado	1	52	16		69
	50	716	176	1	943

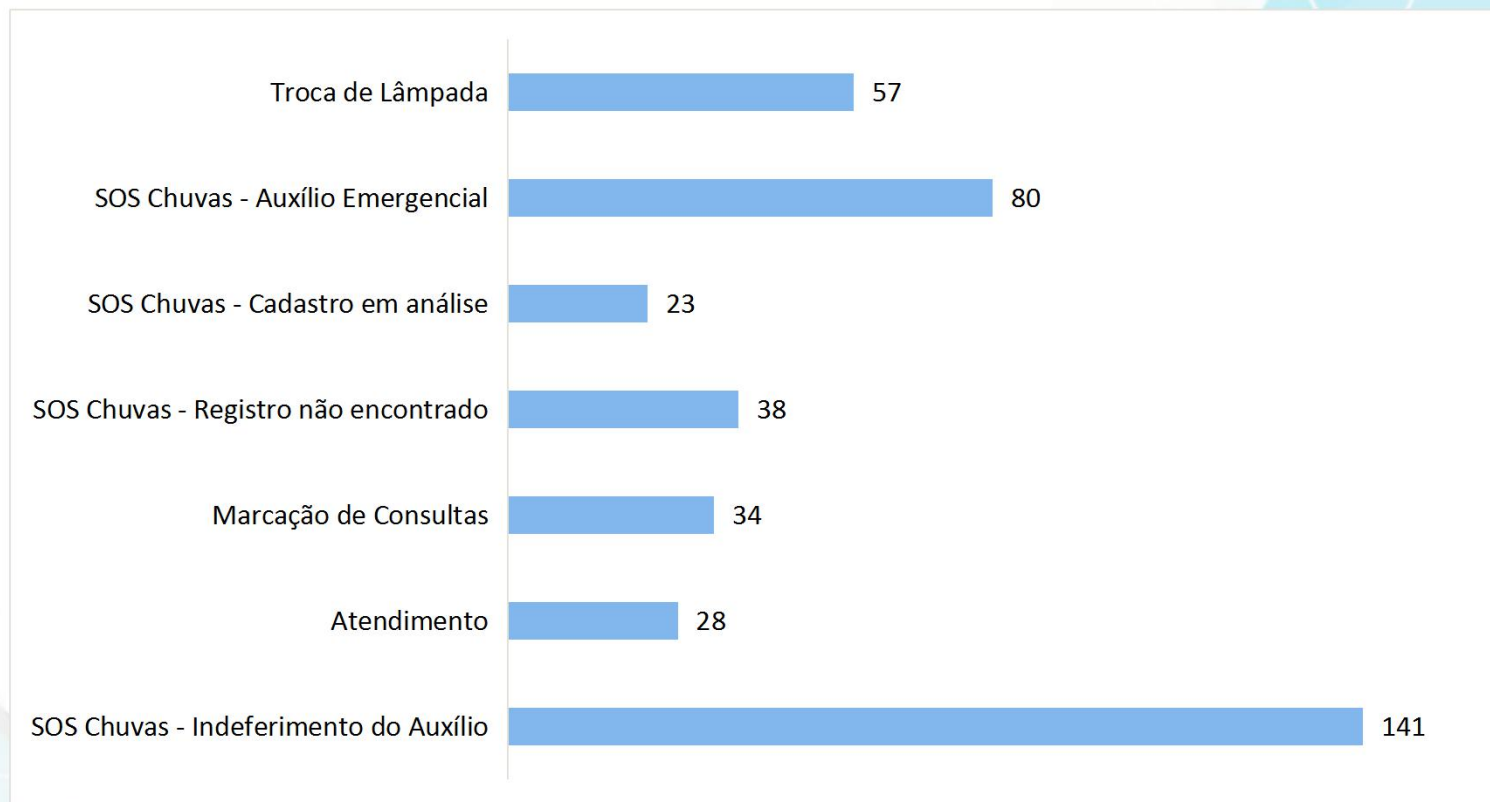
Do total de 943 registros, 69 usuários não informaram o bairro ou a regional. A Regional 06 foi a área mais demandada no município, apresentando 235 registros.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS



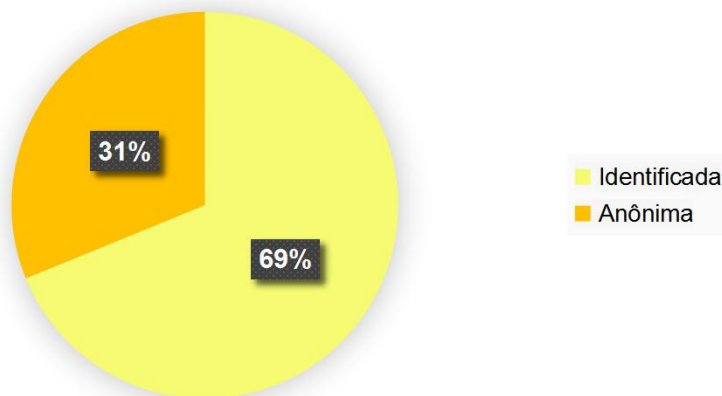
Os bairros de Candeias, Prazeres e Piedade registraram o maior número de manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



PERFIL DOS USUÁRIOS

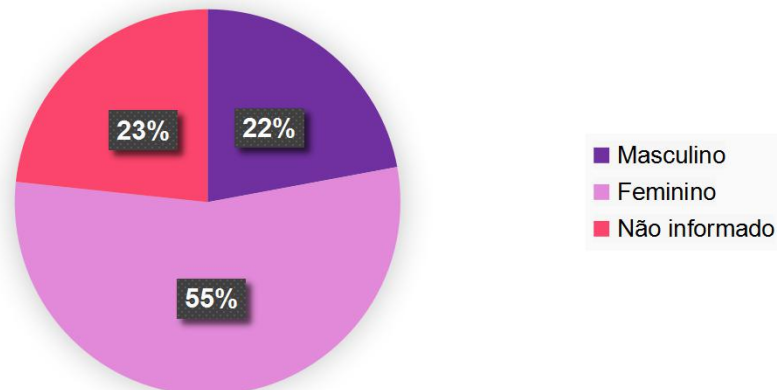
Registro



No gráfico de registro pode-se observar que 69% o equivalente a 649 usuários se identificaram neste mês.

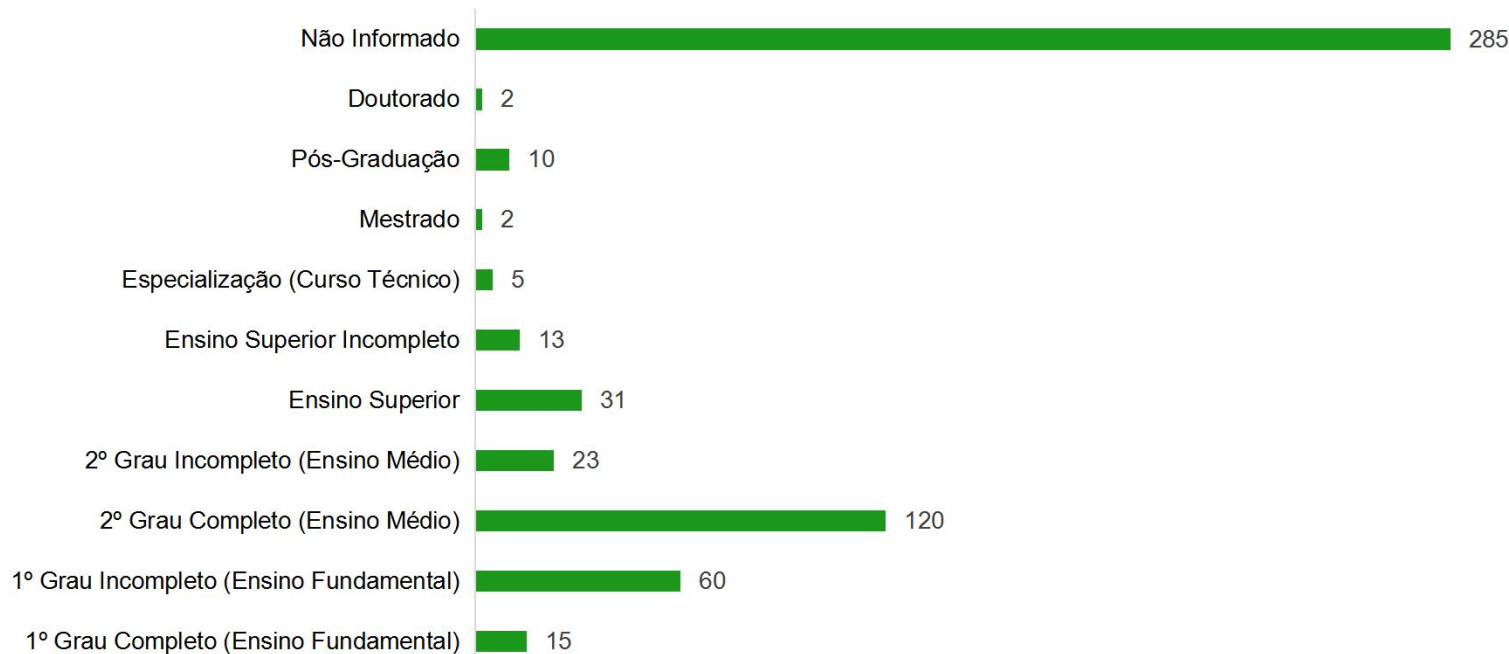
No gráfico de gênero, foram considerados apenas o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

Gênero



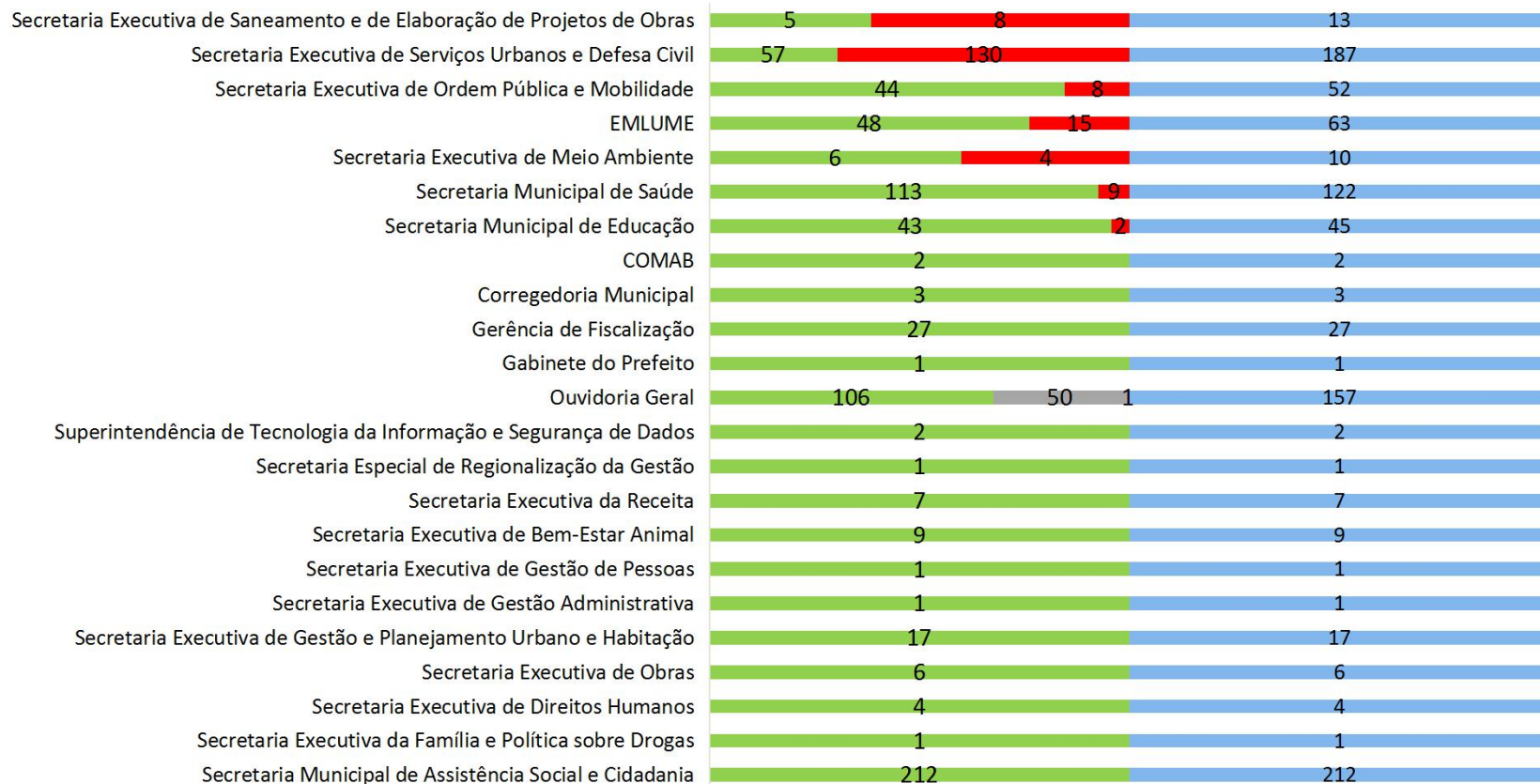
PERFIL DOS USUÁRIOS

Escolaridade



No gráfico de escolaridade, foi considerado o número de usuários cadastrados no sistema (usuários identificados) sem duplicações, pois existem usuários que cadastraram mais de uma manifestação, além dos anônimos.

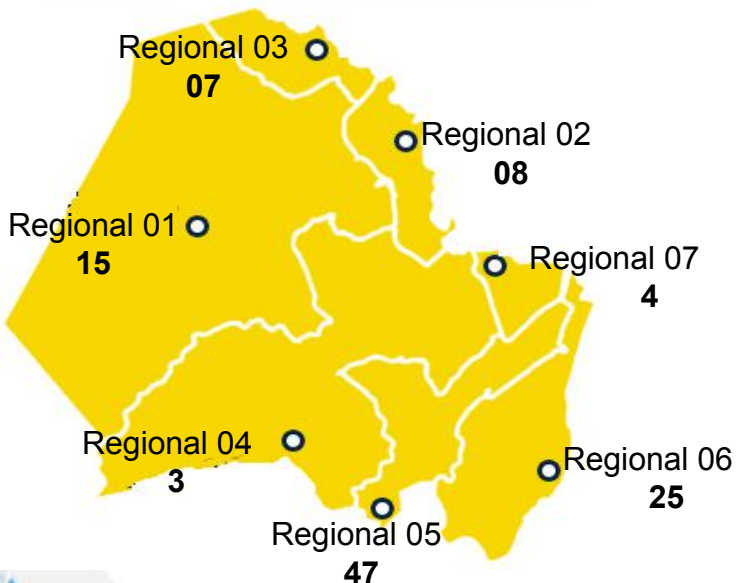
MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE GESTORA



■ RESPONDIDAS ■ ATRASADAS ■ CANCELADAS ■ AGENDADO ■ TOTAL

Obs: As secretarias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de agosto de 2022.

Secretaria Municipal de Saúde

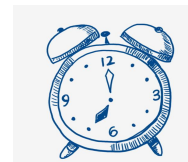


Agosto 2022		
Recebidas	Respondidas + Canceladas	Atrasadas
122	113	09

92,6%
Resolutividade

Obs: 13 usuários não informaram a regional.

Assuntos Recorrentes
Marcação de Consultas
Reclamação sobre atendimento
Falta de Medicamentos e Profissionais
Denúncia de Servidor
Inspeção Sanitária

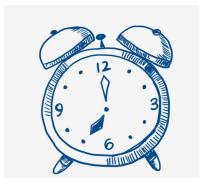


**Tempo Médio de
Resposta
18 dias**

Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação

Agosto 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
44	44	0

**100%
Resolutividade**



Unidade	Tempo Médio de Resposta
Fiscalização (GEFUA)	31 dias
Gestão Urbana	30 dias
Habitação	34 dias

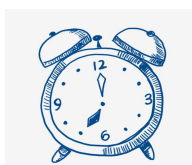


Assuntos Recorrentes
Construção de Obra Irregular
Invasão do espaço público
Minha Casa Minha Vida / Casa Verde e Amarela
SOS CHUVAS – Indeferimento de Cadastro
Andamento de Processos

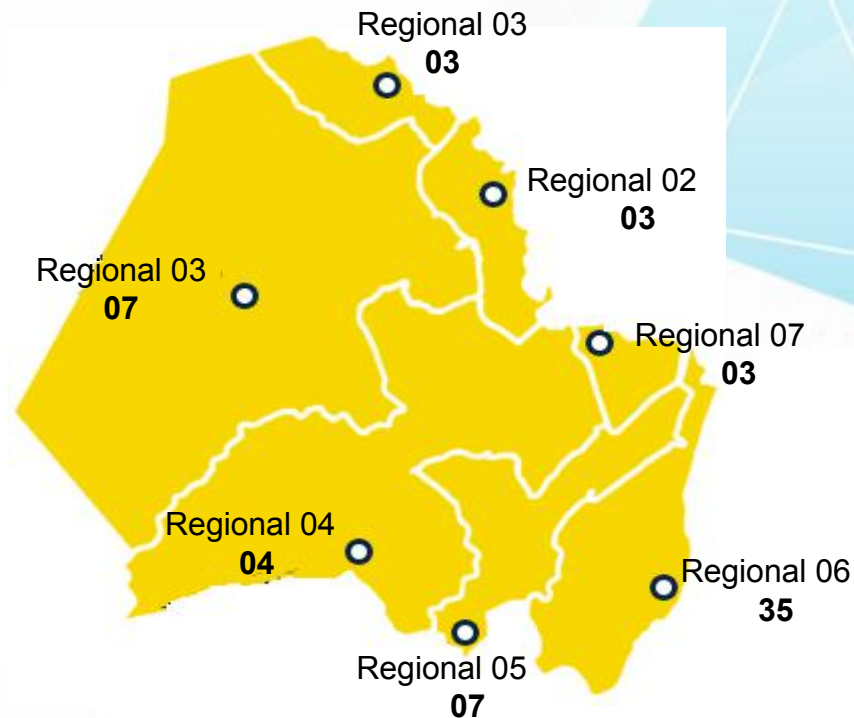
EMLUME

Agosto 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
63	48	15

76%
Resolutividade



**Tempo Médio de
Resposta
37 DIAS**



Obs: 01 usuário não informou a regional.

Assuntos Recorrentes

Troca de Lâmpada

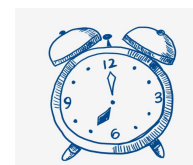
Instalação de Novos Pontos de Iluminação

Agosto 2022		
Recebidas	Respondidas	Atrasadas
187	57	130

30,4%
Resolutividade

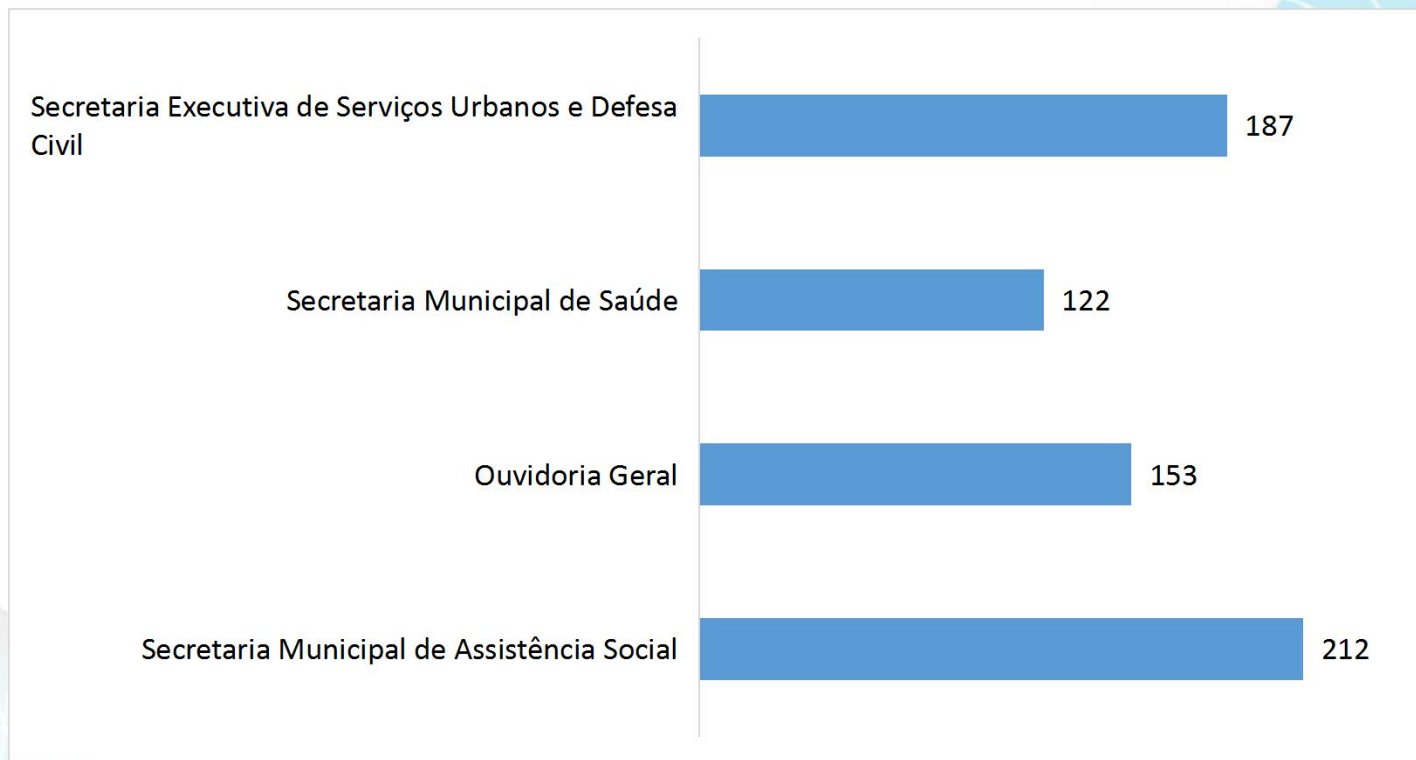


Assuntos Recorrentes
Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos
Capinação
Manutenção de Vias Públicas
Tapa Buraco



**Tempo Médio de
Resposta
25 DIAS**

ÓRGÃOS QUE OBTIVERAM MAIS MANIFESTAÇÕES





Gostaríamos de parabenizar e agradecer a parceria e o empenho da **Secretaria Municipal de Assistência Social** que obteve **212** manifestações neste mês e respondeu a 100% das manifestações dentro do prazo.

O alto volume das manifestações no mês de agosto ocorreu devido as solicitações de informações sobre Auxílio Emergencial e o Auxílio Moradia referentes a situação de emergência por que passou o município.

GALERIA DE ELOGIOS

No mês de agosto foram registrados 16 elogios sendo 15 de forma identificada. Todos os elogios registrados de forma identificada na Ouvidoria estão disponíveis na nossa Galeria de Elogios: <https://jaboatao.pe.gov.br/galeria-de-elogios/>

Abaixo colocamos o Ranking dos órgãos que mais obtiveram elogios no período de Janeiro a Agosto/22:

Número de Elogios 2022

ÓRGÃO	TOTAL
Secretaria Municipal de Saúde	29
Ouvidoria Geral	25
Secretaria Executiva da Receita	16
Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania	8
Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	5
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	4
Secretaria Executiva de Ordem Pública e Mobilidade	3
Gabinete do Prefeito	2
Secretaria Executiva de Gestão e Planejamento Urbano e Habitação	1
Secretaria Municipal de Educação	1
Secretaria Executiva de Turismo e de Cultura	1
Secretaria Executiva de Juventude, Esportes e Lazer	1
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos	1
Secretaria Especial de Regionalização da Gestão	1
Secretaria Executiva de Defesa Civil	1
TOTAL:	99

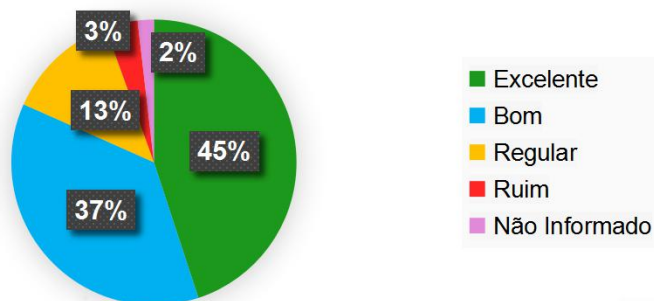
* 33 elogios foram registrados no período de janeiro à agosto de forma anônima, por isso não consta no ranking.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

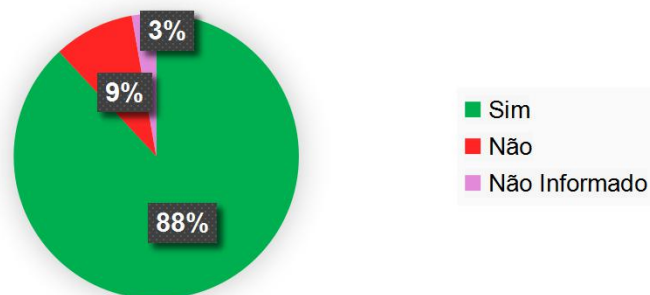
ATENDIMENTO WHATSAPP

Os atendimentos feitos pelo canal de Whatsapp é enviado no final do atendimento uma pesquisa do Google Forms para ser analisado o atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria. No mês de agosto tivemos 453 atendimentos e 109 usuários responderam a nossa pesquisa, abaixo seguem os gráficos da avaliação deste periodo:

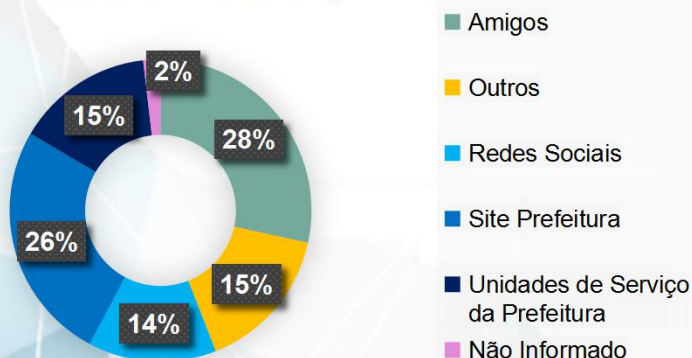
O que achou do nosso atendimento?



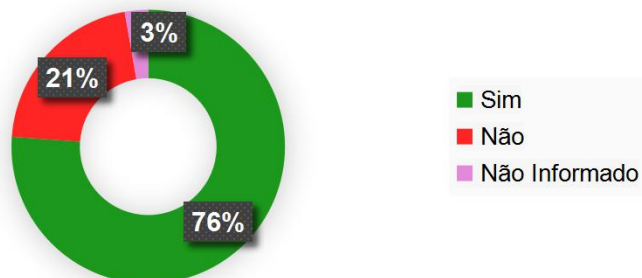
As informações foram passadas de forma clara?



Como soube dos serviços da Ouvidoria?

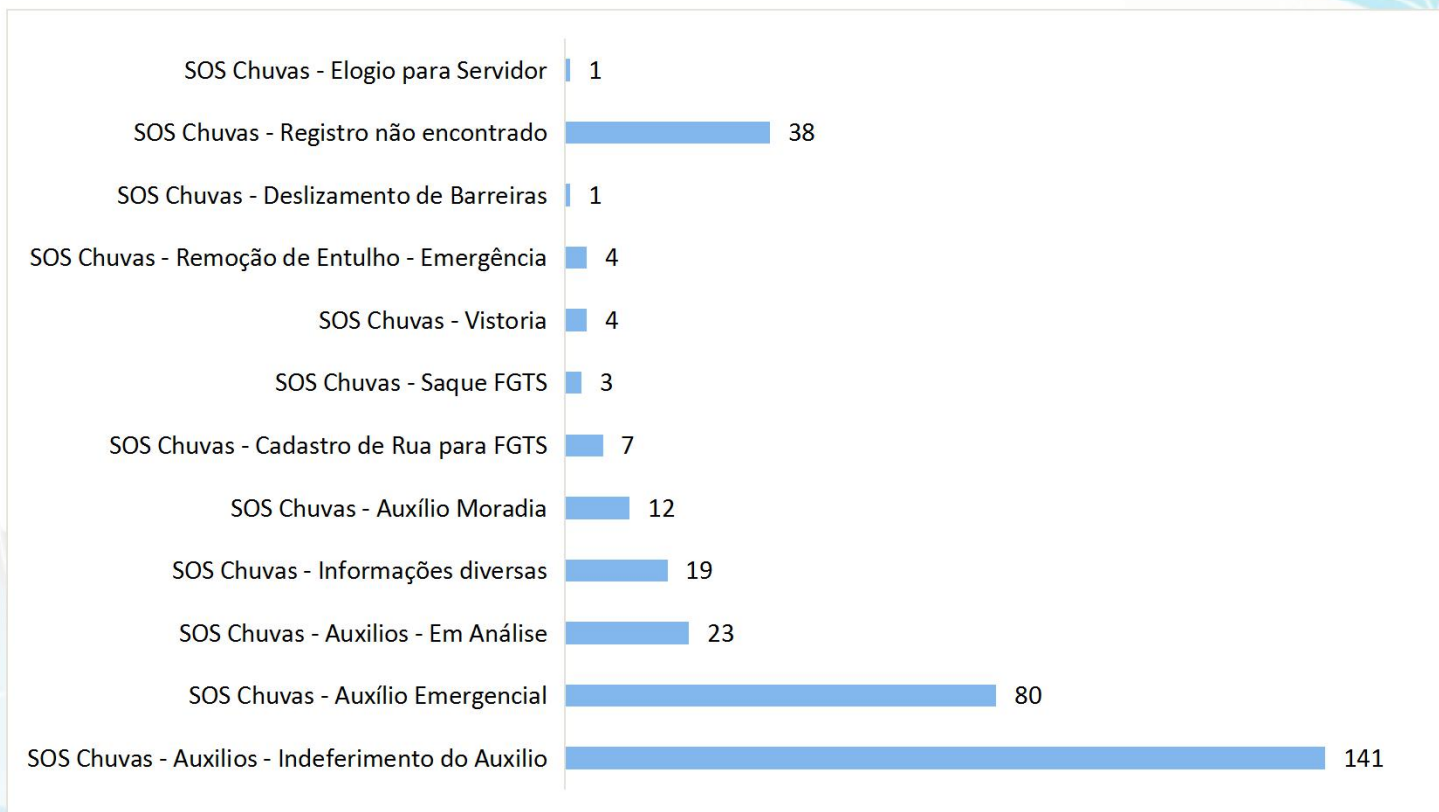


Os serviços da Ouvidoria atendeu a suas expectativas?



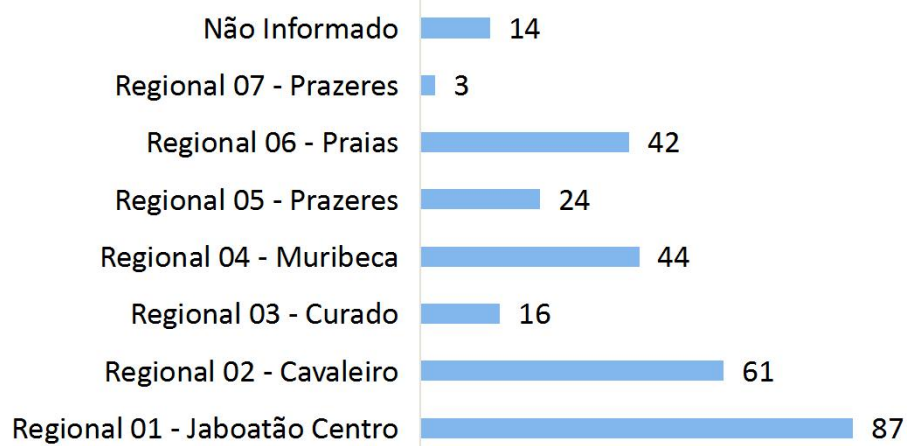
SOS CHUVAS

A Ouvidoria Geral recebeu durante o mês **333 manifestações** voltadas para a situação de emergência, sendo os assuntos abordados:

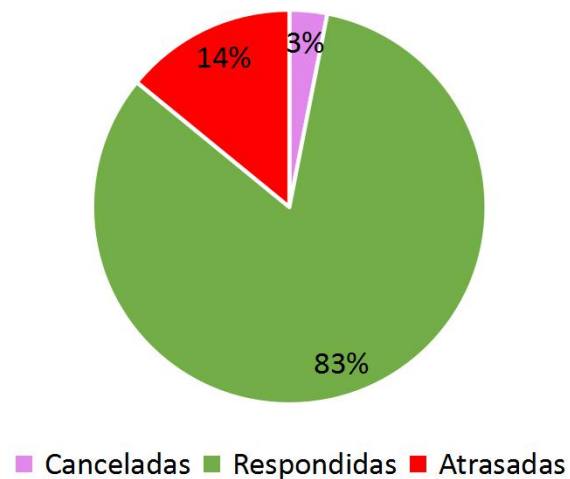


SOS CHUVAS

Quantidade de manifestações por regional



Resolutividade



Para facilitar o acompanhamento dos processos referentes a liberação do auxílio emergencial estadual, foi criado pela Secretaria Executiva de Planejamento e monitoramento, junto com a Superintendência de Tecnologia da Informação e Segurança de Dados uma aplicação, onde o usuário poderia inserir seu CPF e consultar o status do seu cadastro. A aplicação foi disponibilizada no Site Oficial e no Portal da Transparência.

SOS CHUVAS



portaldatransparencia.jaboatao.pe.gov.br/consulta-auxilio-emergencial-pernambuco/

CONSULTA AUXÍLIO EMERGENCIAL PERNAMBUCO

Início » Consulta Auxílio Emergencial Pernambuco

CONSULTA AUXÍLIO EMERGENCIAL

CPF:

Pesquisar

OUVIDORIA JABOATÃO

A Ouvidoria permaneceu atualizando o site SOS Chuvas, onde é possível ter acesso as principais informações sobre a situação de emergência no município como: auxílio emergencial, auxílio moradia, contratações emergenciais, receitas, legislações, entre outros tópicos voltados a situação.

Acesse: <https://jaboataoemacao.jaboatao.pe.gov.br/sos-chuvas/>

CONSIDERAÇÕES

Por meio do presente relatório, a Ouvidoria Geral do Jaboatão dos Guararapes demonstra a sua atuação como canal de comunicação entre a população e a administração pública municipal, recebendo Pedidos de Acesso à Informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando a Unidades Gestoras.

No mês de agosto, obtivemos o maior número de manifestações já registrados na Ouvidoria no ano de 2022. Foram 943 manifestações, com uma resolução de 81,3% nas manifestações de Ouvidoria e de 86% nos Pedidos de Acesso à Informação.

Lembramos que a Ouvidoria é o canal de comunicação da população com a gestão municipal. É a forma de identificar as reais necessidades da população e os pontos que precisamos dar maior atenção.

Reforçamos nosso compromisso com a população em trabalhar para garantir transparência e maior controle social para o município, assim como prestar um serviço público mais humanizado e de qualidade.

OUVIDORIA GERAL

<http://ouvidoria.jaboatao.pe.gov.br/>

Telefone: (81) 9.9422-5177

0800 081 8899

(81) 3476-6066

Atendimento de Segunda à Sexta -feira de 8h às 14h